



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Tidak Melakukan Plagiat.....	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan	v
Motto	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Bagan.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstraksi.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat	8
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Kerangka Pemikiran	9
1.4.1 Pelayanan Reservasi Online Tiket Kereta Api.....	11
1.4.2 Proses.....	12
1.4.3 Sumber Daya Manusia.....	14
1.5 Metode Penelitian	15
1.5.1 Batasan Konsep	16
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi	18
1.5.3 Teknik Penentuan Informan	19
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	20
1.5.5 Teknik Analisa Data	24

BAB II	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	26
2.1.	Sejarah Berdirinya Perusahaan PT.Kaha Tour&Travel.....	26
2.2.	Perkembangan Perusahaan.....	28
2.3.	Data Perusahaan.....	29
2.4.	Lokasi Perusahaan.....	30
2.5.	Fasilitas PT.Kaha Tour&Travel.....	32
2.6.	Pelaksanaan Kegiatan Kerja.....	33
2.7	Data Karyawan.....	33
2.8.	Struktur Organisasi.....	34
2.9.	Ruang Lingkup Tugas Dan Tanggung Jawab.....	35
2.9.1	Maksud Dan Tujuan.....	35
2.9.2	Tanggung Jawab Dan Kewenangan.....	35
BAB III	PENYAJIAN DAN INTERPRETASI DATA.....	38
3.1.	Pelayanan Reservasi Online Tiket KA di PT.Kaha.....	38
3.2.	Kendala Yang Sering Terjadi.....	61
3.3	Upaya Mengatasi Kendala.....	65
BAB IV	PENUTUP.....	67
4.1.	Kesimpulan.....	68
4.2 .	Saran.....	68
LAMPIRAN		
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Logo PT.Kaha Tour and Travel.....	29
Gambar 2.2.	Denah Lokasi.....	31
Gambar 3.1.	Gambar tampilan pencarian jadwal.....	46
Gambar 3.2.	Gambar tampilan jadwal beserta harga.....	47
Gambar 3.3.	Gambar tampilan pemilihan seat dan gerbong.....	47
Gambar 3.4.	Gambar tampilan untuk memasukan data penumpang.....	48
Gambar 3.5.	Gambar tiket kereta api.....	49
Gambar 3.6	Foto Seragam Terbaru karyawan.....	54
Gambar 3.7	Gambar Penampilan Karyawan	55
Gambar 3.8	Gambar Karyawan Pada Saat Menerima Tamu	58

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.4 Kerangka Pemikiran..... 10

Bagan 2.1. Struktur Organisasi 34

Bagan 3.1. Proses reservasi..... 45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Data Karyawan PT. KAHA tour and travel.....33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara